



Gestión y sistema de apoyo al estudiante

CONSULTORA: Montse Sánchez Feria

Prueba 3

Diseño de un servicio o acción de apoyo a estudiantes virtuales

El servicio de apoyo *LINKEDTEAMS* para Médicos Sin Fronteras

Ignacio Sáenz de Miera García

ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN DEL SISTEMA

- 1.1. *Situación de partida*
- 1.2. *El encargo de la acción*

2. DISEÑO DE LA ACCIÓN DE APOYO

2.1. *Perspectiva*

- 2.1.1. **Objetivos**
- 2.1.2. **Recursos necesarios**
- 2.1.3. **Rol de los usuarios**
- 2.1.4. **Evolución previsible y sistema de evaluación**

2.2. *Planificación*

- 2.2.1. **Destinatarios**
- 2.2.2. **Definición del servicio**
- 2.2.3. **Producción**

2.3. *Concreción*

- 2.3.1. **Funciones de apoyo previstas**
- 2.3.2. **Evaluación de la innovación y calidad del servicio**
- 2.3.3. **Presentación, apariencia y medios de apoyo**

1. JUSTIFICACIÓN DEL SISTEMA

A continuación se describe someramente el contexto dentro de cual se va a implementar la acción de apoyo bautizada *Linkedteams*.

1.1. Situación de partida

La ONG Médicos Sin Fronteras en España (MSF) dispone desde hace años de un sistema virtual de comunicación mediante el cual proporciona varios servicios a la organización, incluida un LMS de carácter local dedicado a la formación on-line. Desde la *Dirección General Internacional* hace meses que reciben, a través de la evaluación del funcionamiento de las plataformas de formación de cada país, una demanda fundamentada en las reflexiones que se recogen en los diferentes congresos internacionales: la carencia de un campus centralizado de carácter global en el que se impartan cursos *on-line* por los expertos de la organización.

La organización, en consonancia con los objetivos institucionales de fortalecer su presencia internacional en el ámbito del apoyo sanitario solidario, decide montar el campus con el objetivo de facilitar la formación *inter pares* mediante el intercambio internacional de experiencias como eje de aprendizaje.

1.2. El encargo de la acción

El equipo de asesoría formación recibe un encargo concreto dentro del sistema de apoyo: hacerse responsable de un sistema de comunicación entre los responsables de los múltiples proyectos activos en todo el mundo que permita fomentar la formación e intercambio de experiencias entre los propios miembros de la organización. La organización cree que este servicio potenciará un modelo instructivo *no formal* de calidad.

2. DISEÑO DE LA ACCIÓN DE APOYO

2.1. Perspectiva

La acción que proponemos al Servicio de Formación de MSF, aun perteneciendo a la categoría general de servicios a la comunidad, parte de las necesidades expresadas por los miembros de la institución de aumentar la comunicación interna de experiencias y de adecuar la formación a las necesidades generadas en el desarrollo de su acción médica y social. Por lo tanto se trata de una acción de apoyo que pretende unir estos tres núcleos esenciales de la institución: sentido de comunidad, formación permanente e intervención social y sanitaria.

2.1.1. Objetivos

Partiendo de esos tres núcleos de interés de la institución, los objetivos estratégicos que se propone alcanzar esta acción de apoyo son los siguientes:

- Aumentar la cohesión de los miembros
- Aumentar la intercomunicación de los equipos internacionales
- Favorecer la tutorización *inter pares* de los nuevos miembros
- Sacar a la luz las buenas prácticas existentes
- Facilitar el intercambio de experiencias diversas
- Acercar el escenario formativo al contexto de las necesidades reales
- Apoyar los contextos de formación en casos reales y significativos
- Utilizar el potencial docente de los miembros de la organización

2.1.2. Recursos necesarios

Personales y materiales

Para que esta acción pueda llevarse a cabo solamente hay que aumentar las funciones de los actuales responsables:

- Creación, coordinación y mantenimiento de la aplicación informática alojada en la web de MSF. (solicitud de mantenimiento a la empresa que gestiona la web)
- Coordinación pedagógica con los programas formativos (aumentar las funciones del actual coordinador internacional de formación)

Financieros

Los correspondientes al aumento de las partidas dedicadas a la creación de una nueva aplicación en la actual web y a su mantenimiento. Se propone un proyecto de pilotaje de la experiencia evaluable en el primer año.

2.1.3. Rol de los usuarios

El rol de los usuarios en *LINKEDTEAMS* es activo y constructivo. Se trata de una potente herramienta de localización de información estratégica para la creación de una red social de intereses formativos dentro de la propia institución.

Los estudiantes de la institución son sus socios. Esta acción de apoyo potencia la necesidad de darle forma al aprendizaje no formal, aunque parezca una contradicción de términos, que vincule la necesidad de *longlife learning*, tan arraigada en el sector médico, con la mejora profesional del puesto de trabajo.

2.1.4. Evolución previsible y sistema de evaluación

Como todo servicio nuevo, el marco de implementación temporal será de un año inicial de pilotaje en el que se hará un seguimiento exhaustivo de los objetivos alcanzados.

A partir de los resultados obtenidos, se planteará un plan de mejora para poder dar cauce a las necesidades surgidas del pilotaje. Dado que *LINKEDTEAMS* es un servicio que pretende agilizar las necesidades de comunicación y formación, se pretende que el servicio, una vez puesto en marcha por la institución en su primer diseño, se amolde a las necesidades de sus usuarios para aumentar su productividad.

2.2. Planificación

2.2.1. Destinatarios

Médicos, personal docente y equipo de formación de la institución. El nivel formativo inicial de los usuarios es alto, su media edad está en los 35 años, por lo que, previsiblemente, las únicas limitaciones técnicas que debe tener la aplicación son las relativas a las condiciones de conexión (ancho de banda) de los usuarios localizados en países en vías de desarrollo. Este hecho, en aras de una máxima funcionalidad, obliga a "adelgazar" la aplicaciones en cantidad, estructura y diseño para que no suponga una barrera funcional.

Dado el carácter internacional de los destinatarios, y aprovechando su alto nivel formativo, la lengua de la aplicación será, inicialmente, el inglés, ofreciéndose para sucesivas revisiones otras lenguas si se considera verdaderamente necesario.

2.2.2. Definición del servicio

MSF es una institución que responde a un modelo organizativo funcional y horizontal, en el que la imagen corporativa es fruto del consenso y de las líneas iniciales que marcan sus proyectos humanitarios de cooperación internacional.

LINKEDTEAMS cumple la función de llenar un espacio de actividad entre las acciones formativas académicas y la mera red social. La presencia de la institución será efectiva a través de la participación activa de los responsables de los servicios de la institución dedicados a mantener actualizados los objetivos de formación. Se puede decir que para la institución es un servicio de detección de necesidades formativas al servicio de los mejores evaluadores del sistema: sus usuarios.

2.2.3. Producción

El diseño por fases es la opción más adecuada para implementar este servicio de apoyo. Omitiendo los detalles técnicos de cada fase, estas son las fases previstas para su producción:

- a) Diseño tecnopedagógico e implementación informático en la web corporativa con acceso restringido los dos primeros meses.
- b) Pilotaje en esos dos meses entre 40 miembros voluntarios en 10 países representativos y evaluación de resultados.
- c) Rediseño y reimplementación
- c) Inauguración oficial por los Servicios de Formación

2.3. Concreción

2.3.1. Funciones de apoyo previstas

Las funciones de esta acción de apoyo, no solamente se ciñen a las ya descritas del ámbito institucional, académico y profesional, más centradas en el ámbito cognitivo.

Debido a las condiciones en las que se desarrolla el trabajo de los miembros de MSF, este servicio de apoyo tiene también como objetivo prioritario potenciar el apoyo moral y emocional de sus miembros.

Servirá de espacio de búsqueda de apoyo y guía a los nuevos miembros, e incluso de vía de comunicación urgente con el exterior en las ocasiones en las que no es sencillo hacerlo.

A los miembros más veteranos les permitirá ejercer de manera contextualizada una labor de mentores que en estos momentos no pueden ejercer, desaprovechándose así una de las formas más valiosas: el patrimonio formativo interno.

2.3.2. Evaluación de la innovación y calidad del servicio

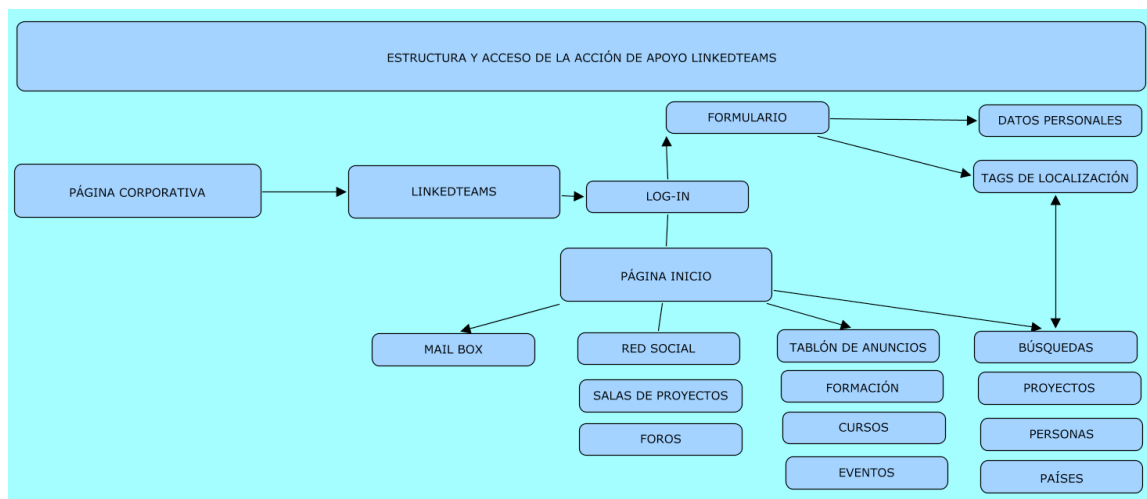
Los indicadores de innovación y calidad del servicio se evaluarán a partir del primer año. Los ámbitos en los que se deberán establecer no solo serán los de la satisfacción directa del usuario y los provenientes de los datos de acceso a la web, sino que se deberán medir, fundamentalmente, dentro del retorno de la inversión en otros campos. Una primera evaluación se debería realizar estableciendo indicadores más precisos dentro de los siguientes ámbitos:

- Número de proyectos colaborativos
- Concreción curricular local de la formación ofrecida por la institución
- Generación de nuevas líneas de investigación
- Aumento de la información cualitativa disponible de los países de intervención
- Presencia en más países y en más medios de comunicación
- Aumento de miembros
- Satisfacción profesional

- Cohesión organizativa y sentimiento de pertenencia

2.3.3. Presentación, apariencia y medios de apoyo

Esta es la primera maqueta que se implementará en el pilotaje de dos meses:



Como puede verse, la maqueta inicial de *LINKEDTEAMS* es muy sencilla por las limitaciones que encontramos en los usuarios menos favorecidos por las condiciones tecnológicas de sus zonas de trabajo.

El botón aparecerá como link dentro de la página inicial de la institución. Una vez pasado el acceso, se tendrá la oportunidad de completar un formulario donde, además de los datos identificativos, será clave la aportación de datos estratégicos por parte del usuario en la aplicación TAGS DE LOCALIZACIÓN para generar una base de búsquedas con campos relativos a los proyectos, intereses formativos y datos de granularidad menor que permitan el establecimiento de contactos significativos con el fin último de generar redes de colaboración, formación e investigación.

RED SOCIAL, adoptará un formato similar a una red social en la que se tendrá acceso inicialmente a Salas definidas por el administración previa solicitud de los usuarios con objeto de presentar estructuras de conexión de una cierta identidad.

FOROS será el espacio abierto en el que se podrán establecer hilos de conversación sobre temáticas de interés y del que se espera que sea el "semillero informal" de muchos proyectos.

TABLÓN DE ANUNCIOS, será la parte en la que la institución participará ofreciendo el resultado de todo el trabajo de colaboración desarrollado por la comunidad. Este espacio existe ya en la actualidad y se pretende su traslado a esta zona para optimizar su visibilidad.